Playbook Service Client — Express Relais Maroc

Version : 12 août 2025 — Source : site officiel expressrelais.ma

---

1) Fiche d’identité

- **Marque** : Express Relais (opérée par **CEOS Technology**)
- **Activité** : Réseau de consignes automatiques (lockers) + livraison à domicile / en consigne
- **Siège (CEOS Technology)** : 50, avenue des FAR, Tour des Habous, Casablanca 20000
- **Capital** : 15 252 400 DH — **RC** : 487261 — **ICE** : 002703840000072
- **Téléphone** (SAV) : 0522 300 900 (Lun-Ven 08h30–18h30, continu)
- **WhatsApp SAV** : 07 02 09 60 11 (7j/7)
- **Email SAV** :
- **Apps** : Android (Google Play), iOS (App Store)

---

2) Offres & services

Pour particuliers

- **Envoyer un colis** : dépôt en consigne de départ → livraison **en consigne** OU **à domicile** (même grille tarifaire par taille)
- **Recevoir un colis** : créer une **réception** (vous êtes destinataire) → l’expéditeur dépose en consigne → livraison à votre **domicile** ou **consigne**
- **Réserver un casier** : location d’un casier (dépôt/retrait dans **la même** consigne). **Pas de transport** inclus

Pour professionnels

- **All in one (ramassage & livraison)** : collecte quotidienne + livraison domicile/consigne, **retour de fonds rapide** pour le paiement à la livraison, **portail web dédié**
- **Intégration e-commerce (API/Webservice)** : création d’expéditions/ramassages, liste des consignes, suivi, retours, carte des délais, gestion des encaissements, factures…

---

3) Tarifs (TTC, toutes destinations Maroc, frais COD inclus)

Plafond de poids : 20 kg / colis

Taille	Dimensions max (H×L×P)	En consigne	À domicile
S	10×40×60 cm	**35 DH**	**50 DH**
M	25×40×60 cm	**40 DH**	**55 DH**
L	40×40×60 cm	**45 DH**	**65 DH**
XL	55×40×60 cm	**80 DH**	**100 DH**

Taille	Dimensions max (H×L×P)	En consigne	À domicile
XXL	70×40×60 cm	**120 DH**	**175 DH**

Packs prépayés (sans engagement) — réductions automatiques sur chaque expédition : - **Marhaba** : 555 DH → prix unitaire env. 26 DH (consigne) / 37 DH (domicile) - **Intilaka** : 1 700 DH → env. 24 DH / 34 DH - **Attajir** : 3 500 DH → env. 20 DH / 28 DH

---

4) Processus clefs (scripts agent)

A. Envoi d'un colis (client expéditeur)

1. **Créer un compte** (web/app), saisir destinataire + mode (consigne/domicile)
2. **Payer** l'expédition
3. **Déposer** en consigne de départ avec **code dépôt** (SMS/Email)
4. **Suivi** en temps réel pour expéditeur & destinataire (SMS/Email + app)

Scripting : - « Pour envoyer : créez votre expédition dans l'app, payez, puis déposez en consigne avec le code reçu. On s'occupe du transport jusqu'à la destination choisie. »

B. Réception de colis (client destinataire)

1. **Créer une réception** (vous êtes destinataire)
2. L'**expéditeur reçoit** les instructions (SMS/Email) et **dépose** en consigne de départ
3. Express Relais **ramasse, transporte, livre** (consigne ou domicile)
4. **Retrait** en consigne avec code / **remise** à domicile (code sécurité)

Scripting : - « Vous créez une *réception*, votre expéditeur dépose en consigne via les instructions reçues, puis nous livrons à l'adresse/consigne de votre choix. »

C. Réservation de casier (sans transport)

- **But** : déposer un **objet/colis/bagage** et laisser un proche le retirer **dans la même consigne**
- **Délais** : dépôt **sous 24 h**, retrait **1 à 7 jours**
- **Facturation** : **par jour** et **par taille de casier**

Scripting : - « La réservation est une location de casier : pas de transport. Vous déposez et votre proche retire dans la même consigne. »

---

5) Délais & opérations

- **Délais de livraison** : généralement **24–48 h** grandes villes (selon destination)
- **Dépôt après création d'envoi** : $\leq$ **24 h**, sinon annulation **non remboursée**
- **Retrait en consigne (livraison en consigne)** : destinataire a **48 h** pour récupérer
- **Ramassage en consignes** : **Lun-Ven avant 17h00** ; **Samedi avant 12h00** ; **pas de ramassage Dimanches/JF**

---

6) Paiement à la livraison (COD)

Livraison à domicile

- Destinataire remet l'**espèce** au livreur (contre code sécurité)
- Expéditeur déclenche l'**encaissement** depuis l'app → **virement 24–48 h ouvrés**

Livraison en consigne

- Destinataire reçoit un **code de paiement** (SMS/Email)
- **Canal digital** : app bancaire (menu *payer une facture*) ou wallet (ex. Damane Pay)
- **Canal physique** : agence partenaire de paiement
- Après paiement : SMS/Email de **retrait** → expéditeur déclenche **encaissement** (virement **24–48 h ouvrés**)

Réception de colis : COD **non disponible** (le destinataire est donneur d'ordre). Alternative : l'expéditeur crée un **envoi** avec COD.

---

7) Suivi & notifications

- Suivi **temps réel** via app **Android/iOS** et **web**
- Notifications **SMS/Email** à chaque étape (prise en charge, arrivée ville, livraison/rétrait)

---

8) Contraintes colis & conformité

- **Poids max** : **20 kg** par colis
- **Dimensions** : se référer aux tailles **S → XXL** ci-dessus
- **Dimensions minimales** : **5×10×10 cm**
- **Poids minimal** : **1 kg**
- **Étiquetage** : **obligatoire** (étiquette imprimée *ou* numéro d'expédition manuscrit lisible)
- **Contenus interdits** : produits **fragiles**, **périssables** (ex. fruits/légumes) ou **illicites**
- **Un casier = un colis** (pas de regroupement de colis dans un même casier)

---

9) Annulations, retours, épaves (points sensibles SAV)

- **Annulation d'un envoi** : gratuite ≤ **2 h** après création, puis **20 DH**
- **Retours** : possibles à tout moment tant que **non livré** → retour à la consigne de départ (**facturé comme une nouvelle expédition**)
- **Colis non livré et non réclamé sous 7 jours** : **mise en épave** en entrepôt (frais d'épave + frais de retour applicables)
- **Colis sans étiquette/numéro** : contacter SAV pour identification → **reconditionnement 10 DH**
- **Destinataire injoignable** :
- Domicile : **multiples tentatives** de livraison
- Consigne : **relances quotidiennes** par SMS/Email; l'expéditeur peut déclencher **retour** (frais applicables)

---

10) Réseau & disponibilité des consignes

- **Localiser une consigne** : moteur de recherche *Trouver une consigne* (site/app) avec géolocalisation, adresses, horaires, itinéraires Google Maps/Waze, photos
- **Disponibilité** : nombreuses consignes **24h/24–7j/7** ; certaines en horaires de centres commerciaux/gares

  Exemples (Casablanca) : Casa Voyageurs (24/7), Casa-Port (06h-00h), Casanearshore (07h-22h), stations-service TotalEnergies, centres commerciaux (Tachfine, Marjane, etc.)

---

11) Intégration e-commerce (rappel rapide agent B2B)

- **API/Webservice** (sandbox + prod), doc & accompagnement
- Fonctions : créer expéditions/ramassages, suivi, **carte des délais**, **liste des consignes**, **retours**, **retour de fonds**, **factures**
- **All in one** : portail web pro + **retour de fonds immédiat** (après livraison COD)

---

12) Récompenses & presse (contexte)

- **MLA 2022 – Start-up de l'année** (Moroccan Logistics Awards)
- Solution **100% marocaine** (conception/fabrication lockers & software) — objectif réseau >**1000 automates** à horizon 5 ans

---

13) Mini-scripts multilingues (FR/Darija) pour les cas récurrents

- **Où déposer ?**
- FR : « Ouvrez *Trouver une consigne* sur l'app, activez la géoloc et choisissez la plus proche. »
- Darija : « 7ell *Trouver une consigne* f l-app, khalli l-géoloc khdama w-khtar aqrab consigne. »

- **Dépôt dépassé 24 h**

- FR : « Passé 24 h, l'envoi est annulé automatiquement et non remboursé. On peut recréer l'expédition. »
- Darija : « Ila fatou 24 saâ, l-envoi kayt'annula w ma-kaytrajja3ch. N9dro n3awdo nwlliw ncréiw expédition jdida. »

- **COD en consigne**

- FR : « Le destinataire paie via code de paiement (banque/wallet ou agence), puis il reçoit le code de retrait. »
- Darija : « L-mostafid kaykhelles b code de paiement (app bancaire/wallet wla agence), w ba3dha kayjihi code dial retrait. »

- **Retour**

- FR : « Vous pouvez déclencher un retour à tout moment tant que le colis n'est pas livré. Le retour est facturé comme une nouvelle expédition. »
- Darija : « T9der traja3 l-colis ay wa9t ila mazal ma-tsselmach. L-retour kaytkhalles bhal expédition jdida. »

---

14) Check-list conformité pour l'agent

- Vérifier : **poids ≤ 20 kg**, **taille** (S→XXL), **min 5×10×10 cm**, **pas fragile/périssable/illicite**
- Confirmer : **étiquette ou numéro** bien visible
- Rappeler : **dépôt sous 24 h**, **retrait en consigne sous 48 h (livraison)** / **1-7 jours (réservation)**
- Informer : **horaires de ramassage** (L-V <17h, S <12h), **pas Dim/JF**
- Expliquer : **COD** (domicile espèce / consigne code de paiement) + **délais virement 24–48 h ouvrés**
- Proposer : **Packs** si usage récurrent (réduction coût unitaire)

---

15) Contacts SAV (à rappeler aux clients)

- **Téléphone** : 0522 300 900 (Lun-Ven 08h30–18h30)
- **WhatsApp** : 07 02 09 60 11 (7j/7)
- **Email** :
- **Formulaire web** : Contactez-nous (site officiel)

Notes internes agent

- En cas d'**objet non conforme** ou d'absence d'étiquette/numéro : ouvrir ticket interne, demander reconditionnement (**10 DH**) si applicable
- En cas de **compte inactif** > 6 mois (prépayé) : fermeture possible après notification ; > 36 mois sans login : suspension/suppression possible (protection données)
- Toujours **consulter la page Tarifs** pour promotions ponctuelles (ex. offres saisonnières)

Fin du playbook